



CUSTOMER SERVICES

Foto flickr.com:
Ellen Forsyth - Customer services sign - Appaloosa Library

first-time-fix beim Service garantiert durch Ersatzteilversorgung

Techniker im Field Service gehören heute zu den knappen Ressourcen des Kundendienstes schlechthin. Folgerichtig muss diese Ressource mit maximaler Effektivität und Effizienz eingesetzt werden. Daher müssen mehrfache Anfahrten zum Kunden vermieden werden.

Als Maß für die Reparatur bereits im ersten Anlauf dient die **Ersterfüllungsquote**, oder auch **first-time-fix Rate**.

Die Kennzahl *first-time-fix*

Unter der first-time-fix Rate versteht man die Anzahl der Reparaturen im Field Service, welche auf Anhieb gelöst wurden. Diese Zahl wird verglichen mit allen durchgeführten Anfahrten zu Kunden.

Damit steht die first-time-fix nicht nur für den Grad der Effizienz des Techniker-Einsatzes. Schließlich ist jede Anfahrt Blindleistung. Außerdem begleiten Nebenzeiten jede Anfahrt.

Selbst wenn Kunden die Zeiten bezahlen: bei knappen Techniker-Ressourcen schmerzt doch jedes verlorene Prozent first-time-fix.

Aber auch die Kundenzufriedenheit steigt mit einer hohen Ersterfüllungsquote. Denn damit sinken nicht nur die Kosten des Kunden. Auch dessen ungestörter Betrieb der Maschinen wird so maximiert.

Daher gehört die first-time-fix zu den wichtigsten Key Performance Indicators (kpi) im Service.



Durch eine [geführte Fehlersuche](#) finden Sie schon in der Auftrags-Annahme die benötigten Ersatzteile. Jetzt muss nur noch Ihre Ersatzteillogistik eine schnelle [Durchlaufzeit](#) ermöglichen. Denn so senken Sie die Kosten im Service. Schliesslich kostet jede Aktion des Technikers mehr als jeder Pick im [Ersatzteil-Lager](#).

Einfluss des Technikers auf die first-time-fix-Rate

Wie erwähnt suchen technische Branchen geradezu verzweifelt nach Technikern im Field Service.

Hintergrund hierfür sind kontinuierlich steigende Anforderungen:

- Kenntnisse in Mechanik, Hydraulik, Elektrik und Elektronik,
- Software-Kenntnisse, die oft genug über die Nutzung von PC oder Tablar weit hinausgehen,
- Reisebereitschaft,
- und bei kritischen Anlagen auch die Arbeit beim Kunden 24/7.

Hinzu kommen Befähigungen, Nachweise und Zulassungen der unterschiedlichsten Art.

Dieser Mix bringt es mit sich, dass die Qualifikation der Kundendienst-Technikers einen wesentlichen Einfluss auf die first-time-fix haben muss. Die zwangsläufig unterschiedlichen Fähigkeiten und Befähigungen machen auch klar, dass diese bei der Einsatz-Planung berücksichtigt werden müssen.

Wie wäre es, wenn endlich Transparenz über Ihr Ersatzteil-Sortiment herrscht

Sie verschaffen sich Überblick zum Portfolio mit einem Workshop "[Klassifikation](#)"



Ohne Ausrüstung geht nichts

Allerdings erzielt nur ein optimal ausgerüsteter Techniker maximale Ergebnisse. Was wie eine Binsenweisheit klingt, war lange Zeit keineswegs selbstverständlich. Und das, obwohl selbst im Mittelstand meist etliche Kundendienst-Monteur unterwegs sind. Doch diese sind bei ihrer Arbeit meist unsichtbar. Das unterscheidet deren Arbeitsplatz zum Beispiel von denen in der Fertigung. So kommt es, dass die beständige Optimierung des [Bestands auf einem Service Van](#) erst seit wenigen Jahren im Fokus steht.

Denn auch Werkzeuge, Ersatzteile und IT kosten Geld. Zudem binden sie einiges an Kapital. Dem gegenüber steht jedoch der effiziente Techniker-Einsatz.

Ersatzteilversorgung als Herausforderung



Mit der Individualisierung von Maschinen und Anlagen ist die Zahl der Ersatzteile geradezu explodiert. Trotzdem darf die first-time-fix rate darunter nicht leiden. Daher gilt es, 3 Ansätze zur Sicherstellung der [Ersatzteilversorgung](#) zu verfolgen:

1. Ein zielgerichteter Bestand auf dem Service Van

Mit der Vervielfachung des Ersatzteil-Portfolios geht die Erkenntnis einher, dass nur selten genau das gesuchte Teil Platz im Kundendienstwagen hat. Dazu ist die Häufigkeit der Bedarfe viel zu gering. So beschränkt sich der Bestand auf dem Techniker-Wagen oft nur noch auf

- Norm- und Kleinteile,
- Elemente für die Wartung



- und ausgesprochene Verschleissteile.

Der Service Van wird damit zum Umschlaglager:

Teile für die nächsten Aufträge werden während der Nacht geliefert. Nicht benötigte Teile werden bei dieser Gelegenheit unmittelbar retourniert.

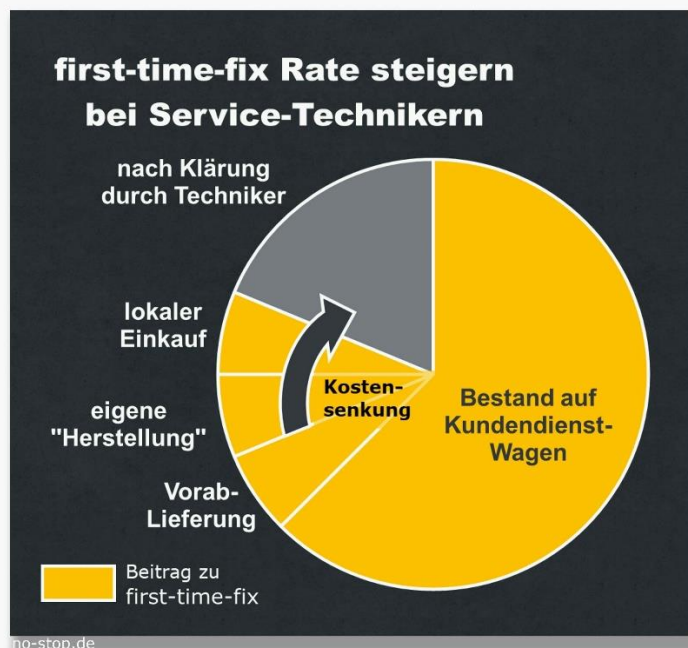
2. Bestand beim Anlagen-Betreiber

Oft halten Instandhalter Ersatzteile aus einem Vorschlag zur Bevorratung durch den OEM vor. So ein Bevorratungs-Vorschlag kann sowohl als Paket zur Maschine gekauft werden, wie als im Rahmen eines Konsignationslagers beim Nutzer lagern. Die größte Schwierigkeit liegt dabei in der Abschätzung zukünftiger Bedarfe noch vor Inbetriebnahme.

Daneben gilt es, den Bestand sowohl bezüglich der Mengen wie auch der Aktualität der Ersatzteile auf Stand zu halten. Das gilt ganz besonders für die Benachschubung von Verschleißteilen.

3. Vorab-Versand von Teilen

Immer häufiger können Reparatur- und Ersatzteil-Bedarfe noch vor dem ersten Besuch des Technikers abgeschätzt werden. Das kann daran liegen, weil der Maschinen-Betreiber den Schaden sehr genau beschreibt.



Hohe Ersterfüllungsquote durch Ersatzteilversorgung von Kundendienst-Technikern



Aber auch eine Meldung der Maschine selbst kann heute Hinweise auf anstehende Reparaturen oder Wartungen geben. Dabei muss es sich noch nicht einmal um die heute gehypte [Predictive Maintenance](#) handeln.

Die Ersatzteil-Distribution erfolgt dann entweder zum Kunden selbst, zum Techniker oder auch an ein nahegelegenes Depot.

Wie wäre es, wenn die Lieferqualität Ihres Lagers einfach passt

Dann nutzen Sie doch einfach einen [Lager-Check](#), um Ihr Ersatzteillager auf Kundenwunsch zu trimmen

Hinzu kommt insbesondere bei kritischen Maschinen und Anlagen eine untertägige Distribution.

Voraussetzung für die beiden letztgenannten Punkte ist allerdings eine hohe [Verfügbarkeit](#) der Ersatzteile im zuständigen Lager. Außerdem muss eine Durchlaufzeit des Auftrags im Bereich weniger Stunden hinzukommen. Dazu ist die Einordnung des gesamten [After Sales Service](#) unter das Ziel der first-time-fix nötig. Das ermöglicht Kundenzufriedenheit und Effizienz gleichermaßen.

An dieser Stelle scheitern auch heute noch [Produktionslager](#). Denn nebenher lässt sich der Ersatzteilmarkt nicht bedienen. Oft genug steht dem schon ein Ende des Betriebs mittags entgegen.

Moderne Software beim Techniker unerlässlich

Die [Digitalisierung](#) hat längst den Field Service erreicht. Moderne Tools zeigen dem Service-Techniker nicht mehr nur die Stückliste bei Auslieferung. Auch der aktuelle Stand nach Reparaturen, Um- und Anbauten sind in einer Historie sichtbar. Diese Informationen unterstützen den Kundendienst vor Ort, wenn es darum geht, den tatsächlichen Stand einer Maschine oder Anlage zu dokumentieren.

Damit werden auch die komplexen Zusammenhänge von Aggregaten und Software transparent und helfen dem Techniker bei der Erreichung einer hohen first-time-fix-Rate.



Kundendienst out of the box



no-stop.de

Foto flickr:
Markus Rauscher-Riedl - Kundendienst

Aber auch für das [Wissensmanagement](#) wird heute gesorgt. Denn mit dem Einzug von Software in die Maschinen reicht das Wissen um Mechanik und Elektrik längst nicht mehr. Komplexe Fehlerbilder, deren Diagnose und Behebung, werden aus Monteur-Berichten per KI ausgelesen. So muss nicht jeder Techniker erst durch eine längere Lernkurve.

Und die Reparatur gelingt dadurch gleich beim ersten Mal

Die Organisation des Field Service als wesentlicher Einflussfaktor

Reparatur-Einsätze von Technikern sind selten lange im Voraus zu planen. Im Gegensatz zu Wartungs-Einsätzen oder An- und Umbauten dominiert die Überraschung, wenn der Kunde sich meldet. Und da auch im Field Service der Wettbewerb längst Einzug gehalten hat, unterliegen auch „spontane“ Einsätze den Notwendigkeiten von Effizienz und Effektivität. Damit kommt zur first-time-fix-Rate als Kennzahl die durchschnittliche Reaktionszeit.

Spätestens an diesem Punkt übersteigen bereits in mittelgroßen Service-Organisationen die Anforderungen die manuellen Möglichkeiten. Darum halten in der Administration des Field Service seit einigen Jahren Software-Lösungen Einzug.



Eine professionelle Störungsannahme legt die Grundlage für eine hohe first-time-fix-Rate

Vorbereitung und Auftragsplanung bestimmen bereits bei der Erfassung einer Störung die zukünftige Qualität der Durchführung. Das gilt gleichermaßen für die Meldung durch den Kunden wie auch durch die Maschine. Nur konsequentes Nachfassen, die Abarbeitung von Fehlerbäumen, die Erfassung qualitativer Eindrücke erlauben den Versand der voraussichtlich benötigten Teile. Durch regulatorische Vorgaben wird der Spielraum auf einzelne Techniker begrenzt. Hinzu kommen schlanke Prozesse für die [Retouren](#).

Wie wäre es, wenn Ihr Umsatz durch Werbung einfach steigt

Wir erarbeiten in einem Workshop "[Werbung](#)", welche Werbekanäle Sie sofort einsetzen

Die Techniker-Administration

Disponenten und Software schließen die Lücke zwischen Kunden und Service-Techniker im Field Service. Denn was hilft die beste Auswahl des Technikers, wenn sich dieser am anderen Ende der Republik befindet? So gesellen sich zu angestrebter first-time-fix-Rate auch noch Reisezeiten und -wege. Die Zeiten müssen in Einklang gebracht werden mit ebenfalls auf einer Route befindlichen weiteren Reparaturen. Und natürlich mit den zulässigen Arbeitszeiten.

Damit wird schnell klar, dass Neben- und Restzeiten die Zeitgewinne an anderer Stelle empfindlich unterlaufen können.



Sie wollen Ihre **Service**logistik auf Vordermann bringen?

Ein externer Blick in Ihre Service Supply Chain deckt Schwachstellen nicht nur auf, sondern setzt mit Ihnen Verbesserungen um.

Warum also nehmen Sie nun nicht einfach unverbindlich und kostenlos **Kontakt** zu mir auf?

Denn als erfahrener [Logistikberater für Maschinenbauer](#) kann ich Sie bei der Einführung effektiver Bestandsprozesse und auch der Versorgungs-Optimierung unterstützen.



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg

*"Nutze Deine Zeit, sie kommt nie wieder"-
Ivan Blatter*



Andreas.Noll@no-stop.de



[+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)